

**HUBUNGKAIT PENGURUSAN KUALITI MENYELURUH
TERHADAP KEPUASAN KERJA GURU
DI SEKOLAH MENENGAH BESTARI NEGERI PERLIS**

Projek sarjana ini diserahkan kepada Sekolah Siswazah untuk memenuhi sebahagian
daripada keperluan Ijazah Sarjana Sains (Pengurusan Pendidikan)

Universiti Utara Malaysia

Oleh :

ZAHILAH BT AB.AZIZ

82310

SEPTEMBER 2001



Sekolah Siswazah
(Graduate School)
Universiti Utara Malaysia

PERAKUAN KERJA KERTAS PROJEK
(Certification of Project Paper)

Saya, yang bertandatangan, memperakukan bahawa
(I, the undersigned, certify that)

Zahilah Bt. Ab. Aziz

calon untuk Ijazah

(candidate for the degree of) Sarjana Sains (Pengurusan Pendidikan)

telah mengemukakan kertas projek yang bertajuk
(has presented his/her project paper of the following title)

Hubungkait Pengurusan Kualiti Menyeluruh Terhadap Kepuasan

Kerja Guru Di Sekolah Menengah Bestari Negeri Perlis

seperti yang tercatat di muka surat tajuk dan kulit kertas projek
(as it appears on the title page and front cover of project paper)

bahawa kertas projek tersebut boleh diterima dari segi bentuk serta kandungan,
dan meliputi bidang ilmu dengan memuaskan.
(that the project paper acceptable in form and content, and that a satisfactory
knowledge of the field is covered by the project paper).

Nama Penyelia

(Name of Supervisor) : En. Kamarulzaman Md. Ali

Tandatangan

(Signature) : _____

Tarikh

(Date) : 25 November 2001

KEBENARAN MENGGUNA

Penyerahan kertas projek ini sebagai memenuhi sebahagian daripada keperluan pengijazahan Universiti Utara Malaysia. Saya bersetuju menjadikan kertas projek ini sebahagian bahan rujukan di perpustakaan. Saya juga bersetuju bahawa kebenaran untuk membuat salinan keseluruhan atau sebahagian daripadanya bagi tujuan akademik mestilah mendapat kebenaran daripada penyelia saya atau semasa ketiadaan beliau, kebenaran boleh didapati daripada Dekan Sekolah Siswazah. Sebarang bentuk penyalinan, penerbitan atau penggunaan secara keseluruhan atau sebahagian dari kertas projek ini untuk tujuan komersil adalah tidak dibenarkan tanpa kebenaran bertulis daripada penyelidik. Penyertaan rujukan kepada penulis dan Universiti Utara Malaysia seharusnya dinyatakan dalam sebarang bentuk rujukan yang terdapat dalam kertas projek ini. Kebenaran untuk penyelidikan atau lain-lain kegunaan sama ada keseluruhan atau sebahagiannya boleh dilakukan dengan menulis kepada :

Dekan,

Sekolah Siswazah,

Universiti Utara Malaysia,

06010 Sintok,

Kedah Darul Aman.

PENGHARGAAN

Dengan nama Allah Yang Maha Pemurah Lagi Maha Penyayang, saya mengucapkan syukur ke hadrat Allah s.w.t. Di atas petunjuk dan hidayahNya dapat juga saya menyiapkan tesis ini, walaupun menghadapi pelbagai rintangan dan halangan.

Kesempatan ini diambil untuk merakamkan jutaan terima kasih khususnya kepada Prof Madya Dr. Ibrahim Abdul Hamid (Dekan Sekolah Siswazah, Universiti Utara Malaysia), Encik Kamarulzaman Md Ali (Timbalan Pengarah Institut Pengurusan Kualiti) yang telah banyak membimbing dan memberi tunjukajar kepada saya untuk menyempurnakan kertas projek ini. Ucapan penghargaan ini juga dirakamkan kepada pihak Jabatan Pendidikan Negeri Perlis kerana banyak memberi kerjasama untuk mendapatkan data bagi tujuan penulisan serta semua kakitangan Sekolah Menengah Sains Tuanku Syed Putra dan juga semua kakitangan Sekolah Menengah Kebangsaan Derma yang turut menyumbangkan maklumat untuk menyiapkan kertas projek ini.

Tidak ketinggalan juga jutaan terima kasih khas untuk bonda dan ayahanda yang amat disayangi, Y.M. Raja Saadah Raja Salleh dan Tn.Hj. Ab.Aziz Mamat, serta suami tercinta Mohd Najib Ibrahim yang terlalu banyak memberi dorongan, bantuan dan berkorban untuk kejayaan saya. Akhir sekali terima kasih buat teman-teman setia yang turut membantu dan memberikan kerjasama dalam menyiapkan kertas projek ini.

Semoga segala usaha, cita-cita dan kejayaan ini diberkati Allah s.w.t.
Sekian, terima kasih.

Zahilah bt Ab.Aziz

Sarjana Sains (Pengurusan Pendidikan)
Sekolah Siswazah, Universiti Utara Malaysia.

ABSTRAK

Tujuan utama kajian ini adalah untuk meneliti perhubungan di antara pelaksanaan Pengurusan Kualiti Menyeluruh (TQM) dengan kepuasan kerja guru di dua buah sekolah menengah bestari di negeri Perlis. Teori Kualiti Dalam Pengurusan Sekolah oleh Burnham, digunakan semasa pengkajian tentang pelaksanaan Pengurusan Kualiti Menyeluruh di sekolah, manakala untuk melihat tahap kepuasan kerja di kalangan guru pula, Teori Hierarki Keperluan Maslow digunakan. Berdasarkan dua teori tersebut, pelaksanaan Pengurusan Kualiti Menyeluruh dikaji daripada empat kategori iaitu prinsip, manusia, proses dan pencegahan. Sementara kepuasan kerja pula berdasarkan lima aspek iaitu keperluan fisiologi, keperluan keselamatan, keperluan sosial, keperluan penghargaan diri dan penyempurnaan diri. Kajian ini melibatkan 136 orang responden yang terdiri daripada guru-guru dari pelbagai jantina, kategori perkhidmatan dan pengalaman mengajar. Satu soal selidik telah diedarkan bagi mengumpulkan data. Soalan kajian ini dibahagikan kepada tiga bahagian iaitu Bahagian A, B dan C. Bahagian A mengumpul data tentang faktor demografi guru. Bahagian B pula terdiri daripada 20 soalan mengkaji tentang pelaksanaan Pengurusan Kualiti dan Bahagian C pula terdiri daripada 25 soalan berkaitan dengan kepuasan kerja guru. Data-data yang diperolehi dianalisis dengan menggunakan kaedah statistik deskriptif bagi melihat frekuensi, peratusan, min dan sisihan piawai, manakala statistik inferensi digunakan untuk melakukan ujian t, ujian ANOVA satu hala dan Korelasi Pearson. Hasil kajian menunjukkan pelaksanaan Pengurusan Kualiti Menyeluruh yang paling dominan adalah berfokuskan kepada aspek pencegahan. Dari segi kepuasan kerja guru pula, didapati kepuasan dari segi penghargaan diri adalah paling maksima, sementara lain-lain keperluan dalam Teori Maslow adalah pada tahap sederhana. Hasil dapatan kajian juga membuktikan bahawa wujud hubungan yang signifikan antara pelaksanaan Pengurusan Kualiti Menyeluruh dengan kepuasan kerja guru di sekolah.

ABSTRACT

The purpose of this research is to study the relationship between Total Quality Management and job satisfaction among teachers. This study adopted the School Management Quality by Burnham to study the implementation of Total Quality Management and Maslow Need Theory to study job satisfaction. With close to the afore mentioned theory, the implementation of the Total Quality Management in school was investigated in terms of principal, humanistic relationship, process and prevention. Job satisfaction refer to physiological need, security need, social need, self-esteem and self-actualization need. This research involved 136 respondents among teachers from two secondary smart school in state of Perlis. Questionnaires containing 20 question on implementation of Total Quality Management and 25 question on job satisfaction were distributed. The data obtained was analysed using the descriptive statistical method to determined the frequency, percentage, mean and standard deviation. The inference statistical method with includes t-test, one way ANOVA and Pearson Correlation also been used to analyse the data. The finding show that the most dominant factor in determining the implementation of the Total Quality Management is prevention. The results on job satisfaction reveal that the satisfaction on self-esteem need is higher while the other needs in Maslow Theory are moderate. Finally, the research also suggests that there is a colleration between the implementation of Total Quality Management and job satisfaction among teachers.

SENARAI KANDUNGAN

KEBENARAN MENGGUNA

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
PENGHARGAAN.....	iii
SENARAI KANDUNGAN	
SENARAI JADUAL	
SENARAI RAJAH	

BAB I : PENGENALAN

1.1	Pendahuluan.....	01 – 03
1.2	Pernyataan Masalah.....	03 – 05
1.3	Objektif Kajian	
	1.3.1 Objektif Umum.....	05
	1.3.2 Objektif Khusus.....	05 – 06
1.4	Persoalan Kajian.....	06 – 07
1.5	Hipotesis Kajian.....	07 – 11
1.6	Kepentingan Kajian.....	11 – 12
1.7	Batasan Kajian.....	12 – 13
1.8	Definisi Operasional	
	1.8.1 Pengurusan Kualiti Menyeluruh (TQM).....	13 – 14
	1.8.2 Kepuasan Kerja.....	14 – 16
	1.8.3 Sekolah Bestari.....	16 – 17
	1.8.4 Guru.....	18
1.9	Penutup.....	19

BAB II : TINJAUAN LITERATUR

2.1	Pendahuluan.....	20 – 21
2.2	Kajian Lalu Tentang Kualiti	
2.2.1	Konsep Pengurusan Kualiti Menyeluruh.....	21 – 23
2.2.2	Sejarah Pengurusan Kualiti Menyeluruh.....	24 – 26
2.2.3	Falsafah Pengurusan Kualiti Menyeluruh.....	27
2.2.4	Objektif Pengurusan Kualiti Menyeluruh.....	28
2.2.5	Ciri-ciri Pengurusan Kualiti Menyeluruh.....	28 – 29
2.2.6	Fokus Pengurusan Kualiti Menyeluruh.....	30
2.2.7	Teori Pengurusan Kualiti Menyeluruh.....	30 – 35
2.2.8	Kepentingan TQM dalam Pendidikan.....	35 – 36
2.2.9	Kajian-kajian Lepas Mengenai TQM.....	37 – 39
2.3	Kajian Lalu Tentang Kepuasan Kerja	
2.3.1	Konsep Kepuasan Kerja.....	39 – 40
2.3.2	Teori Kepuasan Kerja.....	40 – 45
2.3.3	Kajian-kajian Lepas Mengenai Kepuasan Kerja.....	45 – 48
2.4	Penutup.....	49

BAB III : KAEDAH KAJIAN

3.1	Pendahuluan.....	50
3.2	Rekabentuk Kajian.....	50 – 52
3.3	Kerangka Konseptual Kajian.....	52 – 53
3.4	Populasi Kajian.....	54 – 55
3.5	Persampelan Kajian	
3.5.1	Sekolah Menengah Sains Tuanku Syed Putra.....	55 – 58
3.5.2	Sekolah Menengah Kebangsaan Derma.....	58 – 60
3.6	Instrument Kajian	
3.6.1	Borang Soal Selidik.....	61 – 62
3.6.2	Temuramah.....	63
3.6.3	Pemerhatian.....	63
3.7	Lokasi Kajian.....	63 – 64
3.8	Prosedur Memungut Data.....	65
3.9	Analisis Data	
3.9.1	Ujian –t.....	65 – 66
3.9.2	Ujian ANOVA.....	67
3.9.3	Korelasi Pearson.....	67 – 68
3.10	Kajian Rintis.....	68 – 70

BAB IV : DAPATAN HASIL KAJIAN

4.1	Pendahuluan.....	71 – 72
4.2	Analisis Deskriptif Responen Kajian.....	72 – 75
4.3	Analisis Item Kajian.....	76
4.3.1	Analisis Item Berkaitan dengan TQM.....	76 - 82
4.3.2	Analisis Item Berkaitan dengan Kepuasan Kerja.....	82 – 90
4.4	TQM Secara Keseluruhan.....	90 - 91
4.5	Perbandingan Pelaksanaan TQM	
4.5.1	Perbandingan TQM Mengikut Jantina Guru.....	92 – 95
4.5.2	PerbandinganTQM Mengikut Kategori Perkhidmatan Guru	95 – 98

4.5.3	Perbandingan TQM Mengikut Pengalaman Mengajar Guru	98 – 102
4.6	Kepuasan Kerja Secara Keseluruhan.....	102 – 103
4.7	Perbandingan Perbandingan Pelaksanaan TQM	
4.7.1	Perbandingan TQM Mengikut Jantina Guru.....	104 – 107
4.7.2	Perbandingan TQM Mengikut Kategori Perkhidmatan Guru	108 – 111
4.7.3	Perbandingan TQM Mengikut Pengalaman Mengajar Guru	111 – 115
4.8	Hubungan Pelaksanaan TQM Dengan Kepuasan Kerja Guru.....	116 – 120
4.9	Rumusan Pengujian Hipotesis.....	121
4.9.1	Rumusan Perbandingan Pelaksanaan TQM.....	122 – 123
4.9.2	Rumusan Perbandingan Kepuasan Kerja Guru.....	123 – 124

BAB V : RUMUSAN, PERBINCANGAN DAN CADANGAN

5.1	Pendahuluan.....	125 – 126
5.2	Perbincangan Tentang Pelaksanaan TQM.....	126 – 127
5.2.1	Pelaksanaan TQM Berdasarkan Jantina.....	127
5.2.2	Pelaksanaan TQM Berdasarkan Kategori Perkhidmatan.....	127 – 128
5.2.3	Pelaksanaan TQM Berdasarkan Pengalaman Mengajar.....	128
5.3	Perbincangan Pengaruh Pelaksanaan TQM Terhadap Kepuasan Kerja Guru.....	129 – 130
5.3.1	Tahap Kepuasan Kerja Berdasarkan Jantina.....	130
5.3.2	Tahap Kepuasan Kerja Berdasarkan Kategori Perkhidmatan	131
5.3.3	Tahap Kepuasan Kerja Berdasarkan Pengalaman Mengajar.	131
5.4	Rumusan Dapatan Kajian Tentang Pelaksanaan TQM.....	132 – 134
5.5	Rumusan Dapatan Kajian Tentang Tahap Kepuasan Kerja Guru.....	134 – 136
5.6	Cadangan Kajian Lanjutan.....	137
5.7	Penutup.....	138

BIBLIOGRAFI.....	i - viii
------------------	----------

LAMPIRAN

Lampiran A	Borang Soal Selidik
Lampiran B	Jadual Penentu Saiz Sampel
Lampiran C	Ujian Scheffe
Lampiran D	Analisis Dapatan Kajian
Lampiran E	Senarai Sekolah Bestari di Malaysia
Lampiran F	Pekeliling Perkhidmatan Awam

SENARAI JADUAL

JADUAL		HALAMAN
Jadual I	Senarai sekolah-sekolah Bestari di Malaysia	54
Jadual II	Bilangan Guru di SM. Sains Tuanku Syed Putra, Perlis	56
Jadual III	Bilangan Staf Sokongan di SM. Sains Tuanku Syed Putra, Perlis	57
Jadual IV	Bilangan Pelajar di SM. Sains Tuanku Syed Putra, Perlis	57
Jadual V	Bilangan Guru di SMK Derma	58
Jadual VI	Bilangan Staf Sokongan di SMK Derma	58
Jadual VII	Bilangan Pelajar di SMK Derma	59
Jadual VIII	Pembahagian Responden	60
Jadual IX	Pelaksanaan Pengurusan Kualiti Menyeluruh dan Nombor Soalan	62
Jadual X	Keperluan Kepuasan Kerja dan Nombor Soalan	62
Jadual XI	Kekuatan Kolerasi	67
Jadual XII	Hasil Ujian Kebolehpercayaan Soalan Pelaksaaan TQM	69
Jadual XIII	Hasil Ujian Kebolehpercayaan Soalan Kepuasan Kerja	70
Jadual XIV	Pelaksanaan TQM di Sekolah Yang Dikaji	72
Jadual XV	Analisis Jantina Responden	73
Jadual XVI	Analisis Sisihan Piawai dan Varians Jantina Responden	73
Jadual XVII	Analisis Kategori Perkhidmatan Responden	74
Jadual XVIII	Analisis Sisihan Piawai dan Varians Kategori Perkhidmatan Responden	74
Jadual XIX	Analisis Pengalaman Mengajar Responden	75

Jadual XX	Analisis Sisihan Piawai dan Varians Pengalaman Mengajar Responden	75
Jadual XXI	Elemen Prinsip Dalam TQM Secara Keseluruhan	76
Jadual XXII	Analisis Sangat Setuju dan Setuju Terhadap Prinsip (TQM)	77
Jadual XXIII	Elemen Manusia Dalam TQM Secara Keseluruhan	78
Jadual XXIV	Analisis Sangat Setuju dan Setuju Terhadap Manusia (TQM)	78
Jadual XXV	Elemen Proses Dalam TQM Secara Keseluruhan	79
Jadual XXVI	Analisis Sangat Setuju dan Setuju Terhadap Proses (TQM)	80
Jadual XXVII	Elemen Pencegahan Dalam TQM Secara Keseluruhan	81
Jadual XXVIII	Analisis Sangat Setuju dan Setuju Terhadap Pencegahan (TQM)	81
Jadual XXIX	Keperluan Fisiologi Dalam Kepuasan Kerja Secara Keseluruhan	82
Jadual XXX	Analisis Sangat Setuju dan Setuju Terhadap Keperluan Fisiologi (Kepuasan Kerja Guru)	83
Jadual XXXI	Keperluan Keselamatan Dalam Kepuasan Kerja Secara Keseluruhan	84
Jadual XXXII	Analisis Sangat Setuju dan Setuju Terhadap Keperluan Keselamatan (Kepuasan Kerja Guru)	84
Jadual XXXIII	Keperluan Sosial Dalam Kepuasan Kerja Secara Keseluruhan	85
Jadual XXXIV	Analisis Sangat Setuju dan Setuju Terhadap Keperluan Sosial (Kepuasan Kerja Guru)	86
Jadual XXXV	Keperluan Penghargaan Diri Dalam Kepuasan Kerja Secara Keseluruhan	87
Jadual XXXVI	Analisis Sangat Setuju dan Setuju Terhadap Keperluan Penghargaan Diri (Kepuasan Kerja Guru)	87
Jadual XXXVII	Keperluan Penyempurnaan Diri Dalam Kepuasan Kerja Secara Keseluruhan	88
Jadual XXXVIII	Analisis Sangat Setuju dan Setuju Terhadap Keperluan Penyempurnaan Diri (Kepuasan Kerja Guru)	89

Jadual XXXVIII	Tahap Pelaksanaan TQM Secara Keseluruhan	90
Jadual XXXIX	Ujian t Perbandingan TQM dengan Jantina Guru	93
Jadual XL	Ujian t Perbandingan TQM dengan Kategori Perkhidmatan Guru	96
Jadual XLI	Ujian ANOVA Perbandingan TQM dengan Pengalaman Mengajar Guru	99
Jadual XLII	Tahap Kepuasan Kerja Guru Secara Keseluruhan	102
Jadual XLIII	Ujian t Perbandingan Kepuasan Kerja Guru dengan Jantina	105
Jadual XLIV	Ujian t Perbandingan Kepuasan Kerja Guru dengan Kategori Perkhidmatan	109
Jadual XLV	Ujian ANOVA Perbandingan Kepuasan Kerja Guru dengan Pengalaman Mengajar	113
Jadual XLVI	Hubungan Pelaksanaan TQM dengan Kepuasan Kerja Guru	116
Jadual XLVII	Rumusan Pengujian Hipotesis	121
Jadual XLVIII	Rumusan Perbandingan Persepsi Guru Terhadap Pelaksanaan TQM	122
Jadual XLIX	Rumusan Perbandingan Terhadap Kepuasan Kerja Guru	123

SENARAI RAJAH

RAJAH		HALAMAN
Rajah 2.1	Perbezaan di antara Pengurusan Tradisional dengan Pengurusan	23
Rajah 2.2	Teori Kualiti dalam Pengurusan	31
Rajah 2.3	Teori Kualiti dalam Pengurusan Pendidikan	34
Rajah 2.4	Hierarki Keperluan Maslow	41
Rajah 3.1	Kerangka Konseptual Kajian	53
Rajah 3.2	Hubungan Antara Pembolehubah	53
Rajah 3.3	Peta Negeri Perlis	64
Rajah 4.1	Pelaksanaan TQM Secara Keseluruhan	91
Rajah 4.2	Tahap Kepuasan Kerja Guru Secara Keseluruhan	103
Rajah 4.3	Hubungan Regreasi Antara Pelaksanaan TQM Dengan Kepuasan Kerja	117
Rajah 4.4	Hubungan Kebolehpercayaan Antara Pelaksanaan TQM Dengan Kepuasan Kerja	120

BAB I PENGENALAN

1.1 PENDAHULUAN

Pihak pengurusan sekolah sering didedahkan dengan unsur-unsur baru untuk memantapkan dan meningkatkan pengurusan pendidikan yang merupakan satu lapangan iktisas yang mana bidang kerjayanya berdasarkan penggunaan ilmu yang mendalam. Oleh itu ia memerlukan pengamal-pengamalnya menjalani pendidikan atau latihan formal yang agak panjang bagi membolehkan penguasaan dalam bidang iktisas itu. Manakala para pengurus pula, selalu melihat diri mereka sebagai mempunyai keupayaan untuk mengalihkan panduan organisasi yang mereka pimpin. Mereka menerima kedudukan baru dengan harapan akan memperbaiki masalah yang dihadapi oleh pentadbiran sebelumnya. (Aminuddin, 1994)

Pengurusan sekolah bertujuan untuk memperbaiki keadaan sekolah sama ada mengenai pencapaian kurikulum pelajar, pencapaian ko-kurikulum pelajar, prestasi

The contents of
the thesis is for
internal user
only

BIBLIOGRAFI

A) BUKU DAN JURNAL

- Abdul Muin Salimon. (1993). *Kepuasan Kerja Guru dan Perkaitannya dengan Latarbelakang Pengurusan Kurikulum dan Pengajaran*. Tesis Ph.D. Universiti Kebangsaan Malaysia; Tidak Terbit.
- Abdul Razak Hashim. (1995). *Kepimpinan Pendidikan : Persepsi Guru-guru Terhadap Kepimpinan Guru Besar di Sekolah Rendah di Negeri Perlis*. Tesis Sarjana Sains (Pengurusan). Universiti Utara Malaysia; Tidak Terbit.
- Abu Bakar Hj.Hashim. (1989). *An Anaysis of Job Satisfaction Among Academic in Malaysia*. Phd. Dissertation. Ohio University.
- Alcock, T.D. (1995). *ISO 9000 : A Manager's Guide*. Selangor; Federal Publications Sd.Bhd.
- Amarjit Kaur a/p Makhtiar Singh. (1993). *Awareness and Perception of Managers in a Manufacturing Organization Regarding Total Quality Magement (TQM)*. Tesis Sarjana Sains (Pengurusan). Universiti Utara Malaysia; Tidak Terbit.
- Aminuddin Mohd Yusof. (1994). *Kepimpinan, Motivasi dan Prestasi*. Kuala Lumpur; Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Atkinson, N. (1989). *Principal Leadership and Student Achievement*. New York; Happer & Row.
- Bank, J. (1992). *The Essence of Total Quality Management*. New York; Prentice Hall.
- Banne, K.N. (1972). *The Ghanian Elementary Teacher and His Carrers: A Study of Sociological Factors Which Influence The Job Satisfaction and Career Aspirations of Ghanian Elementry School Teacher*. Dissertation Abstracts International.
- Barrett, D. (1995). *The TQM Paradigm*. Portland; Productivity Press.
- Barry, J.T. (2001). *Total Quality Organization : Balance & Harmony for Excellence*. Sintok; Universiti Utara Malaysia.
- Bounds, G.M. (1996). *Case in Quality*. United State of America; IRWIN.

- Brown, J.D. (1973). *The Human Nature of Organization*. New York; American Management Association.
- Brown, M.G. (1995). *Winning Quality*. New York; Quality Resources.
- Brown, M.G, Hitchcock, D.E & Willard, M.L. (1994). *Why TQM Fails and What To Do About It*. New York; IRWIN.
- Burnham, J.W. (1999). *Pengurusan Kualiti di Sekolah*. Kuala Lumpur; Institut Terjemahan Negara Malaysia Berhad
- Burns. C. (1997). *Building Your Organization's TQM System*. Milwaukee; ASQ Quality Press.
- Capper. R. (1998). *A Project By Project Approach to Quality*. England; GOWER.
- Caulcutt. R. (1995). *Achieving Quality Improvement*. London; Chapman & Hall.
- Clark, J.T. (1999). *Success Through Quality*. Milwaukee; ASQ Quality Press.
- Daisy, E.E. (1974). *A Study of the Factor's Influencing Teacher Trainess Choise of The Teaching Professional in West Malaysia*. Tesis Sarjana. Universiti Malaya; Tidak Terbit.
- Demsey, P.A & Hesketh, M. (1998). *Total Quality Culture*. Bedford, England; IFS Publications.
- Dressler, G. (1985). *Human Behavior Improving Performance at Work*. Virginia; Rostom Publishing Company Inc.
- Drummond, H. (1992). *Quality Movement : What That Total Quality Management is Really All About*. New Jersey; Nicholas Publishing.
- Durbin, R.V. (1978). *A Theory of Work Adjustment*. A Revision Minneapolis. University of Minnesota, Industrial Relation Center Bulletin. 47.
- Ee Ah Meng. (1996). *Pendidikan di Malaysia I : Falsafah Pendidikan Gurudan Sekolah*. Shah Slam; Fajar Bakti Sdn.Bhd.
- Flood, R.L. (1993). *Beyond TQM*. New York; John Wiley & Sons.
- Fullan, M. (1982). *The Meaning of Education Change*. New York : Teacher College; Columbia University.
- George. S. (1992). *The Baldrige Quality System*. New York; John Wiley & Sons.

- Ghazali Othman. (1974). *An Investigation of the Sources of Job Satisfaction of Malaysia School Teachers*. Phd Dissertation. University of California.
- Gilbert, M.J. (1994). *Understanding Quality Management Standards*. London; Hodder & Stoughton.
- Glube, R.H & Mergerinson C.J. (1976). *Managerial Leadership : Implication for Training & Development*. Journal of European Training. (5)2. 75 – 100.
- Harun Ishak. (1983). *Socio Economic Status and Educational Achievement in Rural Society : Peninsular Malaysia*. Penerbitan Khas Sempena Ulangtahun ke 20 Fakulti Pendidikan di Malaysia.
- Howard. S.G & Shelly J.G. (1994). *Total Quality Management In Action*. New Jersey; Prentice Hall.
- Howe. R.J. (1995). *Quality On Trial*. New York; John Wiley & Sons.
- Hullin & Blood. (1968). *A Theoretical Analysis of Faculty Job Satisfaction of Dissatisfaction*. Educational Research Quaterly. 10(4). 37-44.
- Hussein Mahmood. (1993). *Kepemimpinan dan Keberkesanan Sekolah*. Kuala Lumpur; Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Hutchins. D. (1985). *Quality Circle Handbook*. British; Fitzwilliam Publishing Limited.
- Hutchins. D. (1992). *Achieve Total Quality*. British; Fitzwilliam Publishing Limited.
- Inman, M.L. (1983). *Questions and Answers Organisation and Management*. Great Britain; Financial Training.
- Jaafar Sidek. (1995). *Kepuasan Bekerja Dikalangan Kaunselor Sekolah di Negeri Sembilan*. Tesis Sarjana, Universiti Kebangsaan Malaysia, Tidak Terbit.
- Kahn. (1972). *Work and Personality: An Enquiry Into The Impact of Social Satisfaction*. New Jersey; Ablex Publishing Corporation.
- Kalleberg, A.L. (1977). *Work Value and Job Rewards: A Teory of Job Satisfaction*. American Sociology Review, 42. 124-143.
- Lee. R.E and Smith, J.B. (1995). *Effects of High Schools Restructuring and Size on Early Gains in Achievement and Engagement*". Sociology of Education Journal, 65. 48 – 65.

- Locke, E.A. (1976). *The Nature and Causes of Job Satisfaction in M.V. Dunnette*. Handbook of Industrial and Organizational Psychology; Rand McNally.
- Mahathir Mohamad. (1977). *Kepimpinan Pemimpin*. Kuala Lumpur; Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Mahmood Nazar Mohamad. (1990). *Pengantar Psikologi; Satu Pengenalan Asas Kepada Jiwa dan Tingkahlaku Manusia*. Kuala Lumpur; Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Majid Konting. (1998). *Kaedah Penyelidikan Pendidikan*. Kuala Lumpur; Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Maslow, A.H. (1970). *Motivation and Personality*. New York; Harper and Row.
- Maso Nemoto. (1987). *Total Quality Control for Management*. New Jersey; Prentice Hall.
- Mears. P. (1994). *Organization Teams : Building Continuous Quality Improvment*. Florida; St. Lucie Press.
- Mokhtar Zakaria. (1995). *Pelaksanaan Pengurusan Kualiti Menyeluruh dalam Kepimpinan Sekolah di Sekolah Menengah Daerah Kota Setar, Kedah*. Tesis Sarjana Sains (Pengurusan). Universiti Utara Malaysia; Tidak Terbit.
- Momutu Baba, (1987). *Komatsu's Quality Improvement Techniques*. Venon M. Buehler, Productivity and Quality Through People (edited), Quorum Books; Yk. Shetty.
- Nawi Jisoh. (1989). *An Investigation Into The Factors Influencing Job Satisfaction Among A Group Of Malaysia Secondary School Teachers*. Tesis Ph.D. University of Bermingham; Tidak Terbit.
- Nor Azizah Mohd Salleh. (1988). *Job Statisfaction and Profesional Needs of College Trained Teachers in Semenanjung Malaysia and Its Implication for Continuing Education*. . Phd. Dissertation. Michisa State University.
- Oakland, J.S. (1989). *Total Quality Management*. Butterworth; Heinemann Ltd.
- Obura, S.O. (1974). *Attitude Towards An Interest in Teaching Among Trained Secondary School Teachers*. Universiti Kebangsaan Malaysia; Tidak Terbit.
- Owen, B. (1994). *Jumping the Quality*. London; Hodder & Stoughton Education.

- Picogna, J.L. (1993). *Total Quality Leadership : A Training Approach*. Pennsylvania. International Information Associates Inc.
- Philip, B.C. (1999). *Quality and Me*. San Francisco; Jossey Bass Publishers.
- Richard, M.F. & Rebecca, B. (1999) *How to Improve Teaching Quality*, Quality Management Journal, 6(2). 9-12.
- Robson, M. (1988). *Quality Circles : A Practical Guide*. England; Gower Publishing Company.
- Raymond & Daniel. (1975). *Age, Education, Job Tenure, Salary, Job satisfaction*. Human Relation Journal. 781-791.
- Ronen, W.W. (1978). *Determination of Pay and Satisfaction*. Personal Psychology. 26. 503-520.
- Rushami Zein Yusoff. (1995). *TQM Discourse*. Bandar Darul Aman; Darul Aman Golf Country Club.
- Ruslan Khatib. (1984). *Quality for Productivity Through Quality Control Circles*. Manila; ICQCC.
- Sallis, E. (1993). *Total Quality in Education*. Philadelphia; Kogen Page.
- Sanderson, M.D. (1992). *Future Development In Total Quality Management; What Can We Learn For The Past?*. TQM Magazine. 7(3). 831.
- Saunders, I.W & Walker, M. (1991). *TQM in Tertiary Education*. International Journal of Quality and Reliability Management. 8(5). 91 –102.
- Schonberger, R.J. (1988). *The Quality Concept : Still Evolving*. Quality Management Journal, 3(3). 9-12.
- Sekaran, U. (1992). *Research Methods for Business : A Skill Building Approach*. Singapore; John Wiley & Sons Inc.
- Seybolt, F.J. (1976). *An Investigation of Factor Which Affect Teachers Satisfaction and Tenure in the Guam Public School*. Doctoral Dissertation. University of Oregon. Dissertation. Abstract International.
- Sharifah Md.Nor & Zaidatul Akmaliah. (1993). *A Survey of Job Satisfaction of Commerce and Entrepreneurship Teachers in Malaysia*. Jurnal Pendidikan. 18. 89-99.

- Swanson, R.C. (1995). *The Quality Improvement Handbook*. British; Fitzwilliam Publishing Limited.
- Takashi Osade. (1991). *Five Keys to a Total Quality Environment*. Japan; Asian Productivity Organization.
- Tan Lay Yen. (1995). *Perception of Teacher Training College Lecture on Total Quality Management*. Tesis Sarjana Sains (Pengurusan). Universiti Utara Malaysia; Tidak Terbit.
- Teare. R. & Westwood. C. (1994). *Achieving Quality Performance*. London; CASSELL.
- Townsend, P.L. & Gebhardt, J.E. (1990). *Commit to Quality*. New York; John Wiley & Sons.
- Tuckman, M.B. (1979). *Analysing Social and Educational Research Data*. London; McGraw Hill.
- Volmer, D.J. & Kenney, F.P. (1955). *Black White Collor of Job Satisfaction*. Journal of Applied Psychology. 253-258.
- Vroom, V.S. (1964). *Work and Motivation*. New York; John Wiley and Sons.
- Walberg, H.J. (1984). *Improving the Productivity of America's Schools*. New York; Quality Resources.
- Wayne, H.B. (1993). *Achieving Total Quality*. New York; Quality Resources.
- Wiggin, J.D. & Weslander, D.L. (1986). *Effectiveness Related To Personality and Demographic Characteristic of Secondary School Councelors*. Councelor Education and Supervision. 26.
- Wilkinson, A. & Witcher, B. (1993). *Holistic Total Quality Management Must Take Account of Political Process*". Quality Management Journal. 4(1). 47-56.
- William L.D. (1995). *Total Quality : Key Terms and Concepts*. New York; AMACOM.
- Wong Siew Yock. (1995). *Menuju Kepuasan Kerja Guru-guru Semenanjung Malaysia Gred A di Daerah Manjong, Perak*. Tesis Sarjana Sains (Pengurusan). Universiti Utara Malaysia; Tidak Terbit.

Zainal Tengku Abdul Aziz. (1989). *Student Background and the Academic Achievement of Primary School Student in Rural Peninsula Malaysia*, Phd Dissertation. Los Angeles; Universiti of California.

_____. Kamus Dewan. (1993). Kuala Lumpur; Dewan Bahasa dan Pustaka.

_____. Kamus Dewan. (1997). Kuala Lumpur; Dewan Bahasa dan Pustaka.

8) INTERNET

Chaffee, Ellen Earle-Sherr & Lawrence A. *Quality : Transforming Postsecondary Education*, http://www.ed.gov/database/ERIC_Digests/ed350972.htm

Cole R.B, *TQM as Tool to Enhance the Quality of Higher Education Management in the 21st Century*, <http://puslit.petra.ac.id/news/seminars/tqm/keynote2.htm>

Dewan Bahasa dan Pustaka, *Mengapa Kita Perlu Melaksanakan MS ISO 9000*, <http://www.dbp.gov.my/dbp98/kualiti/isodbp1.htm>

Freed & Jann E, *A Culture for Academic Excellence : Implementing the Quality Principles in Higher Education*, http://www.ed.gov/database/ERIC_Digests/ed406962.htm

Hadderman & Margaret, *School Productivity*, http://www.ed.gov/database/ERIC_Digests/ed420092.htm

Jabatan Perdana Menteri, *Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil.1/1992*, http://www.mampu.gov.my/bm_circweb/pkpa0192/Pkpa_0192.htm

Jabatan Perkhidmatan Awam, *Program Kualiti JPA 1999*, <http://www.jpa.gov.my/korporat/pkualiti.htm>

- Jamil bin Shaari, *Pengurusan Kualiti Menyeluruh : Satu Pengenalan dan Falsafahnya*, <http://agrolink.moa.my/jps/muda/tqm.html>
- Kathleen Cotton, *Applying Total Quality Management Principles to Secondary Education*, <http://www.nwrel.org/scpd/sirs/9/s035.html>
- Lakhapate. P.J, *Total Quality Management in Education*, <http://www.exicom.org/cew/sep97/lakha.htm>
- Matter, M.Kevin, *Strategies for Improving the Process of Educational Assessment*, http://www.ed.gov/database/ERIC_Digests/ed431819.htm
- Vicki Feast & Steven Barrett, *Application of Total Quality Management to Higher Education*, <http://www.google.com/search?q=cache:A5RGkZkg9kI:www2.auckland.ac.nz/cpd/HERDSA/HTML/Workshop/FEAST.HTM+total+quality+management+%2B+education&hl=en>
- _____*ISO 9000 dan TQM : Apakah Hubungan Di antaranya*, http://www.sarawak.com.my/rakan_sarawak/oct96/iso9000.html
- _____*Organization for Quality Education*, <http://www.google.com/search?q=cache:0JO1McYOdEs:www.../+quality+in+education&hl=e>
- _____*Quality Management System*, <http://sol.brunel.ac.uk/~jarvis/bola/quality/>
- _____*Sistem Pengurusan Kualiti : Format Prosedur Kualiti*, <http://myschoolnet.ppk.kpm.my/beritaptd/arkib/kualiti.htm>
- _____*Total Quality Management*, <http://www.skyenet.net/~leg/tqm.htm>
- _____*Total Quality Management*, <http://iti.acns.nwu.edu/education/ce338/notes/25October2000/tsld004.htm>
- _____*Technology and Systemic Education Reform Total Quality Management in Education*, <http://tecweb.org/eddevel/reform16.html>